

PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Putu Jaya Permana, Sudarno ¹

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

This study aimed to analyze employees of Directorate General of Treasury perception towards e-government that measure the effect of system quality, information quality, perceived usefulness and perceived ease of use towards e-government user acceptance. There were five variables in this research that consist of four independent variables namely system quality, information quality, perceived usefulness and perceived ease of use and one dependent variable namely e-government acceptance. Statistical method used in this research is multiple regression. The results of this study showed that perceived usefulness and perceived ease of use significantly affect user acceptance of Directorate General of Treasury e-government.

Keywords : *information system quality, perceived usefulness, perceived ease of use, technology acceptance model.*

PENDAHULUAN

Penggunaan internet saat ini telah berkembang pesat dan memasuki setiap dimensi aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi saat ini memainkan peran yang besar didalam kegiatan bisnis, perubahan struktur organisasi, dan manajemen organisasi. Pavlou, *et al.* (2007) dan Barako, *et al* (2008) menyimpulkan bahwa nilai tambah internet secara relatif akan meningkat sejalan dengan meningkatnya manfaat yang diberikan kepada pengguna. Nilai tambah tersebut menyebabkan banyak perusahaan dan organisasi mengharapkan pertukaran informasi maupun transaksi perdagangannya dilakukan melalui media internet (Haque, *et al*, 2009).

Electronic Government (EG), sistem informasi dan proses informasi berbasis internet, yang berhubungan dengan instansi internal pemerintah, instansi pemerintah lainnya, proses bisnis dan hubungan dengan masyarakat (Dijk *et al*, 2008). EG adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Keuntungan yang paling diharapkan dari EG adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Penelitian mengenai penerimaan pegawai terhadap EG telah dilakukan oleh Al Shibly dan H.Tadros pada tahun 2010. AL Shibly dan H.Tadros meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan EG oleh pegawai pemerintah di Jordan. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Sistem EG, Kualitas Informasi EG dan Persepsi Ease of Use memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan EG oleh pegawai di Jordan; (2) Mengintegrasikan karakteristik sistem dan informasi dengan model TAM untuk dapat menjelaskan penerimaan EG pada pegawai pemerintah.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisa dan memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang berpengaruh pengguna dalam menerima EG, dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM), dan untuk mengembangkan model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna dalam konteks mengembangkan ekonomi seperti di Indonesia, selanjutnya penelitian ini membahas uji empiris tentang persepsi pekerja terhadap EG di Indonesia.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989), adalah sebuah teori adaptasi Theory of Reasoned Action (TRA) yang secara spesifik diarahkan pada model tingkat penerimaan pengguna

¹ Corresponding author

teknologi. Tujuan dari studi menggunakan TAM sebagai dasar teorinya adalah untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer, sekaligus untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end-user*) sebuah teknologi. Lebih lanjut Davis, *et al*, (1989) mengimplementasikan model konseptual TAM ke dalam praktik, yang menunjukkan hasil tingkat minat dan penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi.

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), asumsi dasar model multidimensional kesuksesan, sistem informasi dapat dijelaskan dalam tiga level yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan.

Penerimaan dari suatu sistem adalah ukuran dari kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut. Tanpa penerimaan, tidak ada kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut dalam proses manajemen (Venkatesh dan Davis, 2000). Untuk memprediksi, menjelaskan dan meningkatkan penerimaan pengguna, organisasi perlu untuk memahami mengapa seseorang menerima atau menolak sistem informasi (Davis, *et al*, 1986). Dalam hal ini, Al Shibly dan H.Tadros (2010) mengembangkan dan menggunakan variasi model untuk memahami penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Diantara model yang berbeda, digunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis 1989), diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Venkatesh dan Davis, 2003), yang tampaknya yang paling diterima secara luas dikalangan peneliti sistem informasi (Venkatesh *et al*, 2003; Wang, *et al*, 2003).

Kualitas Sistem terhadap Penerimaan E-Government

Kualitas sistem mengacu pada rincian teknis dari antarmuka sistem informasi dan kualitas sistem yang menghasilkan output informasi (DeLone dan McLean, 1992). Davis (1989) tidak memasukan karakteristik sistem dalam model TAM, tetapi menyarankan menggunakan karakteristik sistem. Menurut DeLone dan McLean, karakteristik teknologi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa kualitas sistem secara langsung atau tidak langsung melalui persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H₁: Kualitas Sistem EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

Kualitas Informasi terhadap Penerimaan E-Government

Kualitas Informasi EG merupakan kualitas informasi yang EG berikan kepada penggunanya (DeLone dan McLean, 2004). Kualitas informasi menentukan keberhasilan sebuah desain website (Shih, 2003). EG dibuat agar pengguna dapat mengakses informasi langsung, sehingga EG dapat dikategorikan sebagai sistem informasi. Penelitian sebelumnya menggunakan kualitas informasi untuk menggunakan kesuksesan sistem informasi (Livari, 2003), mengukur kesuksesan e-commerce (DeLone dan McLane, 2004), dan penerimaan terhadap e-shopping (Shih, 2003). Shih (2003) merumuskan bahwa persepsi kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan, persepsi manfaat, perilaku dan penerimaan pengguna terhadap e-shopping. Karena itu, berdasarkan teori empiris dari literatur mengenai sistem informasi, dapat diasumsikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan penerimaan pengguna terhadap EG. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H₂: Kualitas Informasi EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

Persepsi Manfaat terhadap Penerimaan E-Government

Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi (Davis, 1989). Berdasarkan konsep model TAM, persepsi manfaat adalah faktor signifikan yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Davis, 1989). Beberapa peneliti memberikan bukti efek signifikan dari persepsi manfaat pada penerimaan dan penggunaan sistem informasi (Davis, 1989; Pikkarainen et al, 2003; Wang et al, 2003). Oleh karena itu, e-government yang dianggap berguna oleh pengguna akan mudah diterima oleh pengguna. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H₃: Persepsi Manfaat EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

Persepsi Kemudahan terhadap Penerimaan E-Government

Persepsi kemudahan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu adalah mudah. (Davis, 1989). TAM mengemukakan bahwa persepsi kemudahan adalah faktor penting yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi, baik langsung maupun tidak langsung melalui persepsi manfaat (Davis et al., 1989). Venkantesh dan Davis (2000) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif langsung terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H₄: Persepsi Kemudahan EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan secara simultan terhadap Penerimaan E-Government

Selain menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dilakukan juga uji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Persepsi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kegunaan secara bersama-sama atau simultan dapat mempengaruhi penerimaan *e-government*. Berdasarkan model yang dikembangkan Wixom dan Todd (2005), penerimaan sistem informasi dipengaruhi secara signifikan oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan.

H₅: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan EG secara simultan berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan empat variabel independen, kelima variabel penelitian sebagai berikut : Variabel dependen : Penerimaan EG dan Variabel independen yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi *Usefulness*, Persepsi *Ease of Use*. Seluruh variabel dalam penelitian ini merupakan variabel *latent* atau konstruk yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (unobserved). Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent* ini diukur oleh indikator-indikator atau variabel *manifest* yaitu pertanyaan dalam bentuk skala Likert (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pertanyaan tersebut menggunakan skala Likert lima tingkat. Skala Likert lima tingkat merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, 5: Sangat Setuju.

Penerimaan *E-Government* merupakan kondisi psikologis sejauh mana penggunaanya bersedia menerima *E-Government* sebagai sarana sistem informasi yang membantu pekerjaan mereka. Penerimaan *e-government* adalah variabel dependen yang akan diuji bagian yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel penerimaan *e-government* dalam penelitian ini diadopsi dari tiga pertanyaan hasil modifikasi dari Schillewaert (2000).

Kualitas sistem mengacu pada rincian teknis dari antarmuka sistem informasi dan kualitas sistem yang menghasilkan output informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas Sistem adalah bagian dari faktor karakteristik sistem informasi yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk

mengukur variabel kualitas sistem dalam penelitian ini diadopsi dari lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

Kualitas Informasi EG merupakan kualitas informasi yang EG berikan kepada penggunanya (DeLone dan McLean, 2004). Kualitas Informasi adalah bagian dari faktor karakteristik sistem informasi yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas informasi dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005). Persepsi *Usefulness* (manfaat) merupakan tingkat kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi (Davis, 1989).

Persepsi *usefulness* adalah bagian dari faktor TAM yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi manfaat dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005). Persepsi *Ease of Use* (kemudahan) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu adalah mudah. (Davis, 1989).

Persepsi *Ease of Use* adalah bagian dari faktor TAM yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi kemudahan dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *e-government* di Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah pegawai kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kota Semarang sebagai pengguna sistem informasi *e-governement*. Jumlah responden yang digunakan sebagai sampel penelitian adalah kuesioner dari responden yang dikembalikan sebelum batas waktu yang ditentukan yakni 11 Januari 2013.

Responden yang diberikan kuesioner adalah seluruh pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang yaitu pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang I dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II.

Peneliti memilih pegawai kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang sebagai sampel pengguna sistem informasi *e-government* karena Direktorat Jenderal Perbendaharaan merupakan instansi pemerintah yang menyediakan fasilitas *e-government*, kedekatan hubungan antara peneliti dengan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan sesuai dengan domisili peneliti yaitu kota Semarang sehingga dapat memudahkan dalam pengumpulan data penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*, yakni pengumpulan data informasi dari anggota populasi yang mudah diperoleh (Sekaran, 2003).

Metode Analisis

Dalam menguji hipotesis-hipotesis pada penelitian ini, peneliti menggunakan model regresi linear berganda. Pengujian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Pengujian ini disebut sebagai uji regresi linear berganda karena terdapat lebih dari satu variabel independen yang efeknya dikenakan kepada variabel dependen. (Sarwono, 2009).

Dengan uji regresi, maka hipotesis-hipotesis tersebut dapat disusun dalam model empiris berikut ini:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Penerimaan *Electronic Government*

β = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Sistem

X_2 = Kualitas Informasi

X_3 = Persepsi *Ease of Use*

X_4 = Persepsi *Usefulness*

ε = *Error term/disturbance term*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pegawai kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang sebagai pengguna *e-government*. Kuesioner disebar kepada seluruh pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di kota Semarang yaitu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara II. Jumlah sampel yang dijadikan data penelitian adalah jumlah kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti sebelum tanggal 11 Januari 2013. Jumlah kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti adalah sebanyak 150 buah.. Hasil penyebaran kuesioner ditampilkan dalam tabel 1.

Tabel 1
Hasil Penyebaran Kuesioner

Uraian	Jumlah	%
Kuesioner yang disebar	217	100 %
Kuesioner yang kembali	150	69 %
Kuesioner yang dapat diolah	146	67%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	4	2%

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antar masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk (Ghozali, 2011). Hasil pengujian validitas dari masing-masing pengukuran variabel ditampilkan pada tabel 2.

Suatu indikator dianggap valid apabila memiliki koefisien korelasi pearson dengan total skor konstruk diatas 0,30 dengan signifikansi 5%. Pada Tabel 2 menunjukan bahwa nilai minimal terdapat pada item SQ 3 yaitu sebesar 0,68 dan masih berada diatas 0,30 dengan signifikasni 0,00. Dengan demikian semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan sebagai indikator yang valid.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Hasil pengujian reliabilitas dari masing-masing pengukuran variabel ditampilkan pada tabel 3. Menurut kriteria Nunnally,1994 (dikutip oleh Ghozali,2011), bahwa variabel dikatakan reliabel apabila menghasilkan *cronbach alpha* lebih dari 0,70. Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* minimal terdapat pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan penerimaan *e-government* yaitu 0,79 dan masih diatas 0,70. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 2
Hasil Koefisien Korelasi Pearson

No.	Variabel/Indikator	Korelasi	Keterangan
1	Kualitas Sistem (SQ)		
	1	0,77	Valid
	2	0,78	Valid
	3	0,68	Valid
	4	0,75	Valid
	5	0,71	Valid
2	Kualitas Informasi (IQ)		
	1	0,82	Valid
	2	0,85	Valid
	3	0,73	Valid
	4	0,72	Valid
3	Persepsi Manfaat (PU)		
	1	0,87	Valid

	2	0,89	Valid
	3	0,92	Valid
	4	0,88	Valid
4	Persepsi Kemudahan (PEOU)		
	1	0,83	Valid
	2	0,84	Valid
	3	0,85	Valid
	4	0,74	Valid
5	Penerimaan <i>E-Government</i> (ACE)		
	1	0,84	Valid
	2	0,86	Valid
	3	0,83	Valid

Tabel 3
Nilai Cronbach Alpha Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (SQ)	0,79	Reliabel
Kualitas Informasi (IQ)	0,79	Reliabel
Persepsi Manfaat (PU)	0,91	Reliabel
Persepsi Kemudahan (PEOU)	0,83	Reliabel
Penerimaan <i>E-Government</i> (ACE)	0,79	Reliabel

Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk menganalisis data berdasarkan atas kecenderungan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan disajikan hasil jawaban responden dalam bentuk deskriptif berikut:

Tabel 4
Deskripsi Variabel

Variabel	Kisaran		Rata-rata		Deviasi Standar
	Teoritis	Empiris	Teoritis	Empiris	
Kualitas Sistem	5-25	11-25	15	19,44	2,29
Kualitas Informasi	4-20	9-20	12	15,11	1,93
Persepsi Manfaat	4-20	8-20	12	15,78	1,97
Persepsi Kemudahan	4-20	9-20	12	15,03	1,97
Penerimaan <i>E-Government</i>	3-15	6-15	9	11,36	1,67

Tanggapan mengenai kualitas sistem *e-government* dari responden sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan menunjukkan rata-rata sebesar 19,44. Nilai tersebut berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 15. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa kualitas sistem *e-government* sudah baik.

Tanggapan mengenai kualitas informasi *e-government* dari responden sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan menunjukkan rata-rata sebesar 15,11. Nilai tersebut berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa kualitas informasi *e-government* sudah baik.

Tanggapan mengenai persepsi manfaat pada *e-government* dari responden sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan menunjukkan rata-rata sebesar 15,78. Nilai tersebut berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa ada manfaat dari penggunaan fasilitas *e-government*

Tanggapan mengenai persepsi kemudahan *e-government* dari responden sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan menunjukkan rata-rata sebesar 15,03. Nilai tersebut berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa adanya kemudahan dalam menggunakan fasilitas *e-government*.

Tanggapan mengenai penerimaan terhadap *e-government* dari responden sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan menunjukkan rata-rata sebesar 11,36. Nilai tersebut berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 9. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa pegawai sudah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government*.

Uji Kualitas Model

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh telah memenuhi syarat normalitas, multikolonieritas, autokorelasi, heterokedastisitas dan linearitas.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian asumsi normalitas dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan uji analisis normal grafik P-plot dan uji statistik Kolmogorov Smirnov. Pada uji analisis grafik P-plot, jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi ini tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada uji statistik Kolmogorov Smirnov, data residual dikatakan terdistribusi normal apabila nilai Kolmogorov-Smirnov memiliki signifikansi diatas 0,05. Hasil pengujian normalitas analisis normal grafik P-Plot. (Lampiran C). Hasil pengujian dengan analisis Normal P-Plot menunjukkan residual berdistribusi normal. Untuk lebih dapat meyakinkan, uji normalitas juga menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian dengan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasil yang memiliki tingkat signifikan pada 0,11 (lihat lampiran C) yang berada diatas atau lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa data residual terdistribusi normal.

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. (Ghozali, 2011). Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai tolerance dan lawannya Variance Inflation Factor (VIF). Ghozali, 2011 juga menyebutkan bahwa nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 . Pengujian multikolinearitas dilakukan pada model regresi. Hasil pengujian diperoleh seperti terlihat pada tabel.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai tolerance yang berada jauh diatas 0,1 dan nilai VIF yang berada jauh di bawah angka 10 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan tidak mengandung masalah multikolinearitas.

Tabel 5
Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem (SQ)	0,49	2,03
Kualitas Informasi (IQ)	0,42	2,35
Persepsi Manfaat (PU)	0,67	1,48
Persepsi Kemudahan (PEOU)	0,46	2,18

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplots dan uji Glejser. Uji grafik scatterplots dapat dilihat antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID (lampiran C).

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi penerimaan *e-government* berdasarkan masukan variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan.

Namun, analisis dengan grafik scatterplots juga memiliki kelemahan yang cukup signifikan. Semakin sedikit jumlah pengamatan semakin sulit menginterpretasikan hasil grafik plot (Ghozali, 2011). Oleh karena itu diperlukan uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan seluruh variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Hasil tampilan output SPSS (lihat lampiran C) menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi berada diatas 0,05, yaitu variabel kualitas sistem tingkat signifikansinya 0,50, variabel kualitas informasi 0,21, variabel persepsi manfaat 0,65 dan variabel persepsi kemudahan 0,09. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Besarnya pengaruh dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan *e-government* ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*). Nilai *Adjusted R²* dari model regresi diperoleh sebesar 0,53. Yang berarti bahwa 53% variabel penerimaan *e-government* dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan, Tabel 4.7, sedangkan sisanya 47% variabel penerimaan *e-government* dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Untuk menguji keberartian model secara keseluruhan dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil pengujian model secara keseluruhan menunjukkan nilai F sebesar 41,89 dengan signifikansi sebesar 0,00 (Tabel 6). Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5%, model pengujian dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan menunjukkan sebagai model yang signifikan dalam pengaruhnya terhadap penerimaan *e-government*.

Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis 1,2,3,4 dan 5 dengan menggunakan bantuan SPSS 17 diperoleh sebagai berikut:

Table 6
Model Regresi

Variabel	Standardized Coefficients Beta	t	Sig
Kualitas Sistem (SQ)	0,07	0,88	0,38
Kualitas Informasi (IQ)	0,05	0,56	0,58
Persepsi Manfaat (PU)	0,56	8,09	0,00*
Persepsi Kemudahan (PEOU)	0,19	2,25	0,03*
Adjusted R Square	0,53		
Nilai F	41,89		0,00

Variabel Independen : Penerimaan *e-government* (ACE)

Keterangan: * → signifikansi pada 5%

Berdasarkan tabel model regresi diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan bertanda positif. Ini berarti variabel independen tersebut mempunyai pengaruh searah dengan variabel dependen artinya apabila nilai dari variabel independen meningkat atau menurun maka akan mendorong menaikkan atau menurunkan penerimaan *e-government*.

Pada tabel 6 juga dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem (SQ) dan kualitas informasi (IQ) memiliki angka signifikansi masing-masing sebesar 0,38 dan 0,58 atau keduanya lebih besar dari 0,05. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (SQ) dan kualitas informasi (IQ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Sedangkan variabel persepsi manfaat (PU) dan persepsi kemudahan (PEOU) mempunyai angka signifikan masing-masing sebesar 0,000 dan 0,03 atau

keduanya lebih kecil dari 0,05. Angka ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (PU) dan persepsi kemudahan (PEOU) berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan *e-government*.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik belum tentu dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*. Begitupun sebaliknya bahwa kualitas sistem yang buruk atau kurang baik belum tentu dapat membuat pengguna enggan menggunakan fasilitas *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis satu (H_1) ini tidak sejalan dengan penelitian Al Shibly dan H.Tadros (2010) yang menyatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang sangat dominan terhadap penerimaan *e-government*. Semakin baik kualitas sistem yang ada pada fasilitas *e-government* akan meningkatkan penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap *e-government*. Namun dalam penelitian ini tidak dapat disimpulkan demikian. Namun, secara simultan, kualitas sistem bersama-sama dengan faktor lain yaitu kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden, peneliti berpendapat bahwa kualitas sistem pada fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan tidak mempengaruhi pengguna secara signifikan dalam menggunakan fasilitas *e-government*. Pengguna cenderung mengakses fasilitas *e-government* karena tuntutan tugas pokok dan fungsi pekerjaan masing-masing pegawai, bukan karena dukungan kualitas sistem yang ada pada fasilitas *e-government* tersebut.

Birokrasi pemerintahan dan penyampaian informasi dewasa ini sudah sangat bergantung dengan peran sistem informasi yang terintegrasi, baik itu melalui jaringan internet maupun intranet. Fasilitas *e-government* merupakan salah satu sarana yang sangat membantu dalam efisiensi pelaksanaan tugas dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai salah satu fungsi pemerintahan. Kualitas sistem yang memadai tentu saja akan memudahkan para pengguna dalam menggunakan fasilitas *e-government*. Dengan kata lain, kualitas sistem yang baik akan dapat lebih meningkatkan penggunaan fasilitas *e-government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik belum tentu dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*. Begitupun sebaliknya bahwa kualitas informasi yang buruk atau kurang baik belum tentu dapat membuat pengguna enggan menggunakan fasilitas *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis dua (H_2) ini tidak sejalan dengan penelitian Al Shibly dan H.Tadros (2010) yang menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh fasilitas *e-government* akan meningkatkan penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap *e-government*. Namun dalam penelitian ini tidak dapat disimpulkan demikian. Namun, secara simultan, kualitas informasi bersama-sama dengan faktor lain yaitu kualitas sistem, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden, peneliti berpendapat bahwa kualitas informasi pada fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan tidak mempengaruhi pengguna secara signifikan dalam menggunakan fasilitas *e-government*. Para pegawai dalam menggunakan fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan tidak dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diberikan oleh sistem informasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa pengguna tetap menggunakan fasilitas *e-government* walaupun kualitas informasi yang diberikan kurang baik. Begitu juga sebaliknya, walaupun kualitas informasi sudah dinilai baik oleh pengguna, namun tidak memotivasi pengguna untuk lebih sering menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government* tersebut.

Fasilitas *e-government*, khususnya dalam lingkup kerja Direktorat Jenderal Perbendaharaan adalah suatu sarana sistem informasi yang disediakan organisasi kepada stakeholder antara lain pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan itu sendiri. Stakeholder dapat memperoleh berbagai macam informasi yang diperlukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai organisasi yang menjalankan fungsi perbendaharaan oleh Kementerian Keuangan. Kualitas informasi yang diberikan layakanya memenuhi kriteria informasi yang baik,

antara lain lengkap, akurat, disajikan dalam format baku dan menarik serta *up to date*. Diharapkan kualitas informasi yang baik dapat lebih meningkatkan animo pengguna untuk lebih memanfaatkan fasilitas *e-government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis tiga (H_3) ini tidak sejalan dengan penelitian Al Shibly dan H.Tadros (2010) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Davis et al.,1989; Todd, 1995; Venkatesh and Davis, 2000 yang menyatakan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Secara simultan, persepsi manfaat bersama-sama dengan faktor lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*.

Berdasarkan hasil jawaban responden pegawai sebagai pengguna sistem informasi, dalam hal ini adalah fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan, pengguna merasakan memperoleh manfaat dari penggunaan fasilitas *e-government* yang ada. Manfaat tersebut antara lain: dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, serta efektivitas dalam pekerjaan. Manfaat yang diperoleh tersebut menjadi pendorong para pengguna sistem informasi untuk dapat lebih sering menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government* dalam menunjang pelaksanaan kegiatan menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis empat (H_4) ini sejalan dengan penelitian Al Shibly dan H.Tadros (2010) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Davis et al.,1989; Todd, 1995; Venkatesh and Davis, 2000 yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Secara simultan, persepsi kemudahan bersama-sama dengan faktor lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*.

Berdasarkan hasil jawaban responden pegawai sebagai pengguna sistem informasi, dalam hal ini adalah fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan, pengguna merasakan suatu kemudahan dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government*. Pengguna tidak mendapat kesulitan yang berarti dalam mengakses fasilitas *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Pengguna merasa fasilitas *e-government* mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha serta mudah memperoleh apa yang diinginkan dengan mengakses fasilitas sistem informasi tersebut. Dengan adanya kemudahan yang dirasakan pengguna, diharapkan pengguna akan lebih termotivasi untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government* untuk menunjang kegiatan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari di kantor unit kerja masing-masing pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *e-government*. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara bersama-sama dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*. Meskipun kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan *e-government*, namun secara simultan bersama dengan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna *e-government*. Pengguna sistem informasi *e-government* merasakan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan mempengaruhi penggunaan daripada fasilitas *e-government*. Dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi yang andal serta adanya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan dari penggunaannya, pengguna sistem informasi akan

lebih termotivasi untuk terus dapat menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government* yang disediakan oleh pemerintah sebagai sarana interaksi antara pengguna dan penyedia fasilitas *e-government*.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

Pengujian variabel kualitas sistem dan kualitas informasi menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi *e-government* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*. Kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik belum tentu dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau memanfaatkan fasilitas *e-government*. Begitupun sebaliknya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang buruk atau kurang baik belum tentu dapat membuat pengguna enggan menggunakan fasilitas *e-government*. Penggunaan fasilitas *e-government* oleh pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan lebih dimotivasi oleh kebutuhan pekerjaan pegawai yang berbeda sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai tersebut. Pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan belum sepenuhnya dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dalam intensitas penggunaan fasilitas *e-government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*. Persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan dapat menimbulkan animo positif kepada pegawai untuk terus menggunakan fasilitas *e-government*. Pegawai merasa mudah dan tidak menemui kesulitan yang berarti dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government*, hal ini dapat mendorong pegawai untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government* dalam kegiatan perkantoran sehari-hari.

Hasil analisis yang dikemukakan dalam penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. *Pertama*, objek penelitian ini adalah pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di kota Semarang, sehingga mungkin belum bisa mewakili pengguna *e-government* Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Indonesia atau pengguna *e-government* di Indonesia secara keseluruhan. Sehingga untuk penelitian-penelitian yang akan datang agar bisa dilakukan terhadap unit kerja pemerintahan yang lebih besar agar bisa diperoleh jumlah sampel yang lebih besar dengan tujuan dapat lebih mewakili populasi pengguna *e-government* di Indonesia. *Kedua*, penelitian ini belum memperhatikan pengaruh gender pada penerimaan pegawai terhadap suatu penerimaan suatu sistem informasi (*user acceptance*). Hal ini perlu diperhatikan mengingat ada teori yang menganggap adanya pengaruh radiasi tertentu pada gender perempuan apabila terlalu lama melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan komputer. Oleh karena itu, hal tersebut dapat mempengaruhi gender penerimaan perempuan sebagai pengguna terhadap suatu sistem informasi yang ada.

REFERENSI

- Al Shibly, H dan H.Tadros, I. 2010, "Employee's Perceptions towards Electronic Government in Jordan", *European Journal of Scientific Research*, Vol.48 No.2, pp.169-176
- Barako, Dulacha G., Rusmin, dan Greg Tower. 2008. "Web Communication: An Indonesian Perspective", *African Journal of Business Management*, Vol.25, h.285-301.
- Davis, F. D. 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 13(3), 319-40.
- Delone, W. H. And Mclean E. R. 1992, "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information System Research*, 3 (1), 60-93.
- Dijk, J, Peters, O., Ebberr, W. 2008 Explaining the acceptance and use of government internet services A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands, *Government Information Quarterly* 25 (2008) 379-399

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haque A, Tarofder AK, Rahman S, Electronic AR (2009). "Transaction of Internet Banking and Its Perception of Malaysian Online Customers", *African Journal of Business Management*. 3(6) h. 248-259.
- Livari, J. 2005, " An Empirical test of the DeLone-McLean Model of Information System Success", *The DATABASE of Advances in Information Systes*, Vol.36, No.2, pp. 8-27.
- Pavlou, Paul A. 2003. "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with The Technology Acceptance Model", *International Journal Electronic Commerce*, Vol. 7, No. 3, h 69-103.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Schillewaert, N. 2000. " The Acceptance of Information Technology in the Sales Force", *eBusiness Research Center Working Paper*, 7-2000.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Venkatesh, V. 2000. " Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model." *Information System Research*. Vol. 11. No.4 pp. 342-365.
- Venkatesh, V. dan Davis, F. D. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science*. Vol. 46, No 2, pp.186-204
- Wixom, B. H. dan Todd, P. A. 2005, "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance", *Information System Research* Vol.16, No.1, March 2005, pp.85-102